

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE LUZERN

Wirtschaft

Zentralschweizer Tourismustag 2013 Geheimnisse der Gastfreundschaft Einflüsse und Optimierungen

Mittwoch, 30. Oktober 2013, 16.00 – 19.30 Uhr
Stanserhorn, Drehrestaurant Rondorama, Stans



Liebe Touristikerinnen und Touristiker, geschätzte Interessierte

Was bedeutet Gastfreundschaft wirklich – und wie können wir uns diesbezüglich verbessern respektive weiterentwickeln? Diese Frage prägt den Zentralschweizer Tourismustag 2013.

Aktuelle Resultate zahlreicher Untersuchungen zum Thema Gastfreundschaft werden aus erster Hand dargelegt. Sie erfahren Konkretes zum Programm «Gästival – 200 Jahre Gastfreundschaft Zentralschweiz». Ebenso steht der Umgang mit Gästen aus der Ferne auf der Agenda. Primär haben Praktiker das Wort: der Betriebsleiter des Stanserhorns sowie je ein Hotelier aus Österreich und aus der Schweiz bringen ihre Sicht bezüglich Gastfreundschaft ein. Wir lassen uns inspirieren und motivieren.

Vor dem Programmstart lädt uns Peter Durrer um 13.00 Uhr zu einem Touristiker-Lunch sowie zu einer Hotelführung ins Hotel Villa Honegg ein. Dieses Haus wurde mit dem Prix Bienvenu 2013 in der Kategorie Luxushotels ausgezeichnet.

Der Tourismustag bietet Ihnen Gelegenheit zum Reflektieren, Diskutieren und Netzwerken.
Wir freuen uns auf Sie!



Dr. René Zeier
Hochschule Luzern



Marcel Perren
Luzern Tourismus AG



Erna Blättler
Nidwalden Tourismus

Vorprogramm im Hotel Villa Honegg

13.00 Uhr bis	Herzlich willkommen in Nidwalden!
14.30 Uhr	Touristiker-Lunch mit Hotelbesichtigung offeriert im Hotel Villa Honegg in Ennetbürgen Optional und kostenlos, Anmeldung erforderlich

Programm auf dem Stanserhorn

14.45 Uhr bis	Fahrt aufs Stanserhorn	
15.15 Uhr		
16.00 Uhr	Grusswort der Nidwaldner Regierung	Gerhard Odermatt
	Einleitung zum Thema Gastfreundschaft	Dr. René Zeier
	«Gästival – 200 Jahre Gastfreundschaft Zentralschweiz» Neueste Erkenntnisse zur Gastfreundschaft und was erwartet uns im 2015?	Prof. Dr. Jürg Stettler, Beat Heuberger, Jost Huwyler
	Wie stark sollen wir uns anderen Kulturen anpassen? Herausforderungen mit Gästen aus der Ferne	Dr. Ursula Gehbauer, Tehiya Narvel
	Der freundliche Berg, das Stanserhorn Von der Vision zur Umsetzung Netzwerkpause	Jürg Balsiger
	Was machen die Österreicher anders oder besser? Gespräch mit dem Inhaber Hotel Krone****, Au/Bregenzerwald	Walter Lingg
	Und wie machen es die Schweizer? Gespräch mit dem Direktor Art Deco Hotel Montana****, Luzern	Fritz Erni
	Was heisst für Sie Gastfreundschaft und wie leben und erleben Sie diese? Interviews mit Leistungsträgern und Gästen der Zentralschweiz	Kurzfilm
	Panel-Diskussion	Alle
Ab 19.30 Uhr	Gemütliches Abendessen mit Spezialitäten aus der Region	

Begrüssung



Gerhard Odermatt

Regierungsrat Kanton Nidwalden

Gerhard Odermatt ist seit 2002 im Regierungsrat Nidwalden und als Volkswirtschaftsdirektor zuständig für die Bereiche Wirtschaft, Arbeit und Tourismus.

Er ist Mitglied der FDP, wohnt in Stans und freut sich, dass Nidwalden Gastgeber des Zentralschweizer Tourismustag 2013 sein darf.

Tagungsleiter



Dr. René Zeier

Leiter Höhere Fachschule für Tourismus an der Hochschule Luzern – Wirtschaft

Nach dem Studium und der Promotion an der Universität St. Gallen durfte René Zeier bei Nestlé die Marketing- und Verkaufspraxis erlernen. Danach übernahm er bei Wander/Novartis die Verantwortung für den Verkauf. Später wechselte René Zeier zur Coca-Cola Company, wo er für das Branding von Coca-Cola und Coca-Cola light verantwortlich war. Im Jahr 2000 gründete er mit einem Partner die AMC Account Management Center AG – eine Beratungsfirma «to make Customer Management work». Seit 2006 ist er Leiter der Höheren Fachschule für Tourismus HFT und Dozent/Projektleiter an der Hochschule Luzern.

Referenten/-innen



Jürg Balsiger

Direktor Stanserhorn-Bahn

Nach der Lehre zum Betriebsdisponent SBB wechselte Jürg Balsiger 1986 zur Schweizerischen Verkehrszentrale (heute ST). Während sieben Jahren war er in New York, Frankfurt, Düsseldorf und Chicago tätig. 1992 folgte der Abschluss als «Fachkaufmann für Marketing IHK». Von 1993 bis 1997 war Jürg Balsiger als Tourismusdirektor in Brienz am See/Axalp tätig. Seit 1997 ist er Direktor der Stanserhorn-Bahn. Seither erhielten er und sein Team diverse Auszeichnungen und gleich zweimal den Innovationspreis für das freundlichste Bahnpersonal. Im Rahmen des «Skiarea Tests» 2012 wurde Jürg Balsiger zum Seilbahner des Jahres gekürt.



Fritz Erni

Direktor Art Deco Hotel Montana Luzern

Im Laufe seiner erfolgreichen Karriere konnte sich Fritz Erni fundierte Kenntnisse des internationalen Hotelgeschäfts aneignen. Den Grundstein zu seiner Laufbahn bildete die Ausbildung zum Koch. 1979 zog es Fritz Erni nach Kanada, wo er 6 Jahre für Hilton International tätig war. Zurück in der Schweiz übernahm er die Geschäftsführung eines Mövenpick-Betriebes. Zwei Jahre später wechselte er ins Zürich Airport Hilton. Von 1992 bis 1994 war er für Hilton Switzerland tätig. Ab 1994 war Fritz Erni – selbst Ehemaliger – als Vizedirektor an der Schweizerischen Hotelfachschule Luzern tätig. Seit 1996 ist er Direktor des Art Deco Hotel Montana Luzern.



Dr. Ursula Gehbauer

Mitgründerin «interculture»/Rektorin Swiss School of Tourism and Hospitality, Passugg

Dr. Ursula Gehbauer Tichler führt gemeinsam mit Dr. Xinhua Wittmann aus China und Dr. Srikanth Mathur aus Indien das Netzwerk «interculture», dessen Ziel es ist, die interkulturelle Kompetenz in der Schweizer Tourismus-/Hotelleriebranche zu steigern. Nach langjähriger Tätigkeit im Ausland hat Ursula Gehbauer von 2001 bis 2011 die Höhere Fachschule für Tourismus Graubünden der Academia Engiadina geleitet. Seit 2011 ist sie Rektorin der Swiss School of Tourism and Hospitality SSTH, welche 500 Studierende aus 40 Nationen hat.



Jost Huwyler

Partner der H+H Management GmbH mit Sitz in Luzern

Jost Huwyler verfügt über einen Abschluss in Rechtswissenschaften, das Luzerner Anwaltspatent und einen Master in Wirtschaftsrecht. Er war bis 2000 als interner Rechtsanwalt der Bauherrschaft des KKL Luzern tätig. Von 2000 bis 2003 hatte er die Stv. Leitung des Rechtsdiensts der Projektorganisation Expo.02 inne. 2004 gründete Jost Huwyler die jost-in-time gmbh. Aktuell ist er Partner der H+H Management GmbH, Luzern, welche als Projektleiterin dazu beiträgt, dass 2015 die Gastfreundschaft in der Zentralschweiz neu erlebbar wird.



Tehiya Narvel

Director at Indian-Swiss Business Alliances

Seit 1996 führt Tehiya Narvel multikulturelle Teams bestehend aus Indern, Schweizern und weiteren Europäern. Ihre Unternehmertätigkeit beinhaltet Gastgewerbe, Export, Lifestyle und Mode. Tehiya Narvel studierte Interkulturelles Management an der Universität Zürich. Sie hat am CISI UK studiert und besitzt einen B.A. in Politikwissenschaft, Soziologie und Wirtschaft der Mumbai University und arbeitete für Citibank in India. Tehiya Narvel spricht Englisch, Deutsch, Urdu, Hindi, Marathi und Konversations-Holländisch.



Beat Heuberger

Partner der H+H Management GmbH mit Sitz in Luzern

Nach zehnjähriger Tätigkeit bei der Dynor AG in Zurzach war der eidg. dipl. Marketingleiter, Beat Heuberger drei Jahre bei Octagon in Zurzach als Geschäftsführer tätig. Von 2003 – 2011 arbeitete er als Leiter Marketing & Partnerschaften im Verkehrshaus der Schweiz in Luzern, wo er unter anderem für die Strategie und Umsetzung des Gesamtmarketings zuständig war. Heute ist Beat Heuberger Partner der H+H Management GmbH, welche Projektleiterin beim Projekt «200 Jahre Gastfreundschaft Zentralschweiz» ist.



Walter Lingg

Hotelier

Nach der Matura absolvierte Walter Lingg die Ausbildung in Salzburg. Danach folgten Aufenthalte in Lausanne und Brüssel. Er engagiert sich politisch im Jungen Gastgewerbe, im Vorarlberger Landtag und bei Vorarlberg Tourismus. Walter Lingg ist verheiratet mit Birgit und hat drei Kinder. Gemeinsam führen sie den elterlichen Familienbetrieb in der fünften Generation. In vier Bauetappen haben sie das gesamte Hotel erneuert und strategisch neu ausgerichtet. Im Mittelpunkt steht für sie die «Kultur der Gastlichkeit».



Prof. Dr. Jürg Stettler

Leiter Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Jürg Stettler leitet seit 1999 das Institut für Tourismuswirtschaft ITW und ist seit 2002 Forschungsleiter sowie seit 2005 Vizedirektor der Hochschule Luzern – Wirtschaft. Er studierte Betriebs- und Volkswirtschaftslehre an der Universität Bern, an welcher er auch promovierte. Seine Tätigkeitsschwerpunkte sind neben der Lehrtätigkeit die Leitung und Bearbeitung von Forschungs- und Beratungsprojekten in den Bereichen Sportökonomie, Destinationsmanagement, Freizeit- und Tourismusverkehr und Gesundheitstourismus.

Datum

Mittwoch, 30. Oktober 2013, 16.00 Uhr;
Vorprogramm um 13.00 Uhr

Ort

Drehrestaurant Rondorama Stanserhorn in Stans;
Vorprogramm Hotel Villa Honegg

Anreise

Anreise mit Zug: Bis Bahnhof Stans, drei Gehminuten
bis zur Talstation der Stanserhorn-Bahn. Bergfahrten
um 14.45 Uhr oder 15.15 Uhr. Die Zentralbahn
offeriert die Anreise auf ihrem Netz.

Anreise mit Auto: Autobahn A2 bis zur Ausfahrt
Stans-Nord. Folgen Sie der Beschilderung Richtung
Stanserhorn. So gelangen Sie direkt zum Parkplatz
Turmatt. Gedeckte Parkplätze sind beim Bahnhof
vorhanden. Die Talstation (Stansstaderstrasse 19)
befindet sich drei Minuten vom Turmattparkplatz und
vom Bahnhof entfernt.

Kosten

CHF 150.– inkl. Kaffeepause und gemütlichem
Abendessen mit Spezialitäten aus der Region.

Anmeldung

www.hslu.ch/tourismustag13

Auskunft

Hochschule Luzern – Wirtschaft
Fabienne Steinger, T +41 41 228 99 61

Luzern Tourismus AG

Nicole Kaufmann, T + 41 41 227 17 19

Anmeldeschluss

14. Oktober 2013

Unsere Sponsoren



DRUCKEREI  ODERMATT AG



Robert Wiederer



HOTEL VILLA
H O N E G G
1888

